RAPPORT ANNUEL 1999

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Sa mission

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistre.

Pour ce faire, elle :

- maintient la discipline chez les représentants en assurance de dommages

- encadre de façon préventive la pratique professionnelle des personnes et des organisations oeuvrant dans ces domaines

- veille à la formation des représentants en assurance de dommages

105-01588/

Table des matières

Page 3 ..... Rapport du président

Page 7 ..... Chairman's Report

Page 11 ..... Rapport de la directrice générale

page 13 ..... Membres du conseil d'administration
Membres de la permanence

Page 15 ..... Organigramme de la ChAD

Page 16 ..... Rapport d'activités

Page 18 ..... Rapport du comité de discipline

Page 20 ..... Rapport du syndic

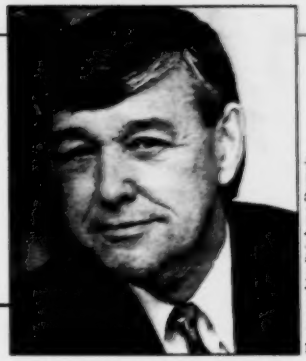
Page 22 ..... Rapport du comité de vérification

Page 23 ..... Rapport des vérificateurs

Page 24 ..... États financiers

Page 36 ..... Notre identité graphique

Rapport du président



Photographie : Stephane Dumais

Paul-André Simard
Président

La prévention pour assurer une meilleure protection du public

La première étape que la Chambre de l'assurance de dommages devait entreprendre, avant même de lancer officiellement ses activités, était celle de définir sa mission. Après moult échanges et discussions, nous avons incorporé à notre mission et fait nôtre la prévention comme objectif et comme moyen d'action afin de mieux protéger le public.

En introduisant l'aspect préventif à notre mission, nous allions au-delà de ce que la loi prévoit. Cependant, nous ne croyons pas que l'approche curative, par voie disciplinaire, suffise à assurer adéquatement la protection du public. En effet, il est beaucoup plus efficace de prévenir que de simplement guérir. Depuis, cette préoccupation de prévention se traduit à travers toutes nos actions et opérations à la Chambre de l'assurance de dommages.

Une réglementation adaptée aux réalités de l'assurance de dommages

Nous étions également conscients qu'avec l'entrée en vigueur de la *Loi 188*, en octobre 1999, l'industrie connaîtrait des changements majeurs puisque cette loi commandait de nouvelles façons de faire et augmentait aussi le niveau de difficultés pour les acteurs de l'industrie. En effet, d'une « *Loi sur les intermédiaires de marché* » qui comportait un peu plus de 260 articles, l'industrie se retrouvait avec une « *Loi sur la distribution de produits et services financiers* » composée d'au-delà de 580 articles. Déjà, dans l'appellation même de la loi, on percevait un net changement puisqu'il ne s'agissait plus d'une loi encadrant des individus mais bien des modes de distribution. La loi introduisait également la caissassurance et augmentait de façon substantielle la responsabilité des cabinets vis-à-vis la pratique professionnelle de leurs employés. Malgré l'opposition suscitée par l'introduction de cette loi, celle-ci est maintenant un fait établi. Or, nous avions l'obligation, en tant que conseil d'administration, de nous assurer que les membres puissent bénéficier d'une transition harmonieuse de la *Loi 134* vers la *Loi 188*. Pour ce faire, il fallait tenir compte des réalités actuelles du commerce de l'assurance de dommages. Aussi, nous nous sommes employés et je dirais même acharnés, à nous assurer que la réglementation découlant de cette loi tienne compte des réalités de l'industrie, tout en ayant à l'esprit la protection du public. Des changements importants s'annonçaient, affectant plusieurs pans de l'industrie. Il nous fallait donc minimiser les impacts négatifs qu'aurait une réglementation trop lourde ou incompatible avec les façons de faire de l'assurance de dommages. Nous voulions également nous assurer que tout ce processus ne prenne pas un temps infini, exposant ainsi les membres à la présence de sept organismes d'encadrement qui, rappelons-nous, sont financés entièrement par les membres.

Nous nous sommes donc consacrés à l'élaboration de la réglementation, que ce soit celle du Bureau des services financiers ou de la Chambre. En effet, nous pouvions nous reposer sur une équipe de permanents qui profitaient déjà d'un savoir-faire, en matière d'encadrement, puisqu'ils étaient issus de la défunte Association des courtiers d'assurances de la province de Québec et dont l'expertise s'est développée au cours de ses 85 ans d'histoire. Sachant la transition administrative laissée entre bonnes mains, nous nous sommes consacrés à la conception des règlements de même qu'à l'information auprès des membres, relativement à leurs nouvelles obligations imposées par la loi.

Le Bureau des services financiers, reconnaissant la compétence de la Chambre de l'assurance de dommages quant à sa compréhension de l'industrie, la mandatait d'adresser et de proposer une réglementation adéquate en assurance de dommages. Une série d'articles furent donc examinés, des propositions de règlements furent adressées au Bureau des services financiers. La ligne directrice du comité était celle de transposer les règlements en vigueur sous la *Loi 134* dans un format compatible avec les exigences de la *Loi 188*, sans y compromettre les intérêts du consommateur. Pour ce faire, messieurs Robert LaGarde et Luc Grégoire furent mandatés pour participer, de façon plus intensive, à ces travaux. Ils bénéficièrent de la collaboration de plusieurs joueurs importants de l'industrie tels que le président de la Corporation des assureurs directs de dommages, monsieur Pierre Michaud, le vice-président du Conseil des assurances de dommages d'alors, monsieur Réal Circé, Me Louis Guay, avocat au Bureau d'assurance du Canada, ainsi que Me Martin Brunelle, avocat à la Fédération nationale des associations de consommateurs. Grâce à l'expertise des intervenants, cette concertation aura permis à la ChAD d'enrichir sa réflexion.

Que les propositions de la Chambre ne soient pas reprises intégralement par le Bureau des services financiers est un moindre mal puisqu'une majorité de règlements, mis en vigueur, ont été colorés par les réflexions de ce comité. J'en profite ici pour remercier chacun de ces participants de leur implication. Sans cet apport, nous n'aurions pu prétendre à une réduction sensible des effets négatifs de l'entrée en vigueur d'une loi très complexe. J'aimerais également remercier la défunte Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, ainsi que ses dirigeants qui ont également, de leur côté, contribué à s'assurer que cette réglementation tienne compte des réalités de l'assurance de dommages et de la nécessaire protection du public. Il s'agit ici de messieurs Claude Brosseau, Serge Lyras et Jacques Yelle, appuyés des membres de leur conseil d'administration.

À la suite de cet exercice qui touchait les pouvoirs réglementaires du Bureau, nous nous sommes également attaqués à six points majeurs que nous considérions des entraves marquées à l'évolution et au développement de ce secteur d'activité.

Ces préoccupations concernaient :

1. Le rehaussement de la formation minimale annoncé pour 2002 par le Bureau des services financiers ;
2. L'identification explicite des experts en sinistre à l'emploi d'un assureur qui doivent dorénavant détenir un certificat du Bureau des services financiers ;
3. La question du courtage en prêt hypothécaire qui créait une iniquité entre les cabinets de courtiers en assurance de dommages et les autres cabinets ;
4. Toutes les questions de divulgation et les règles relatives à la publicité et à la promotion ;
5. La situation du courtier qui agit également comme expert en sinistre (plafond limitatif de 5 000 $) ;
6. La portée de la distribution sans représentant telle que définie dans le titre VIII de la loi.

C'est avec ces préoccupations en poche que je rencontrai le Ministre responsable, monsieur Bernard Landry, au printemps, accompagné des différents leaders de l'industrie de l'assurance de dommages. Suite à notre rencontre, le Ministre nous mandata à examiner le tout et à lui faire rapport à propos de ces six points.

Afin, encore-là, de s'assurer que notre vision des choses correspondait à la réalité, j'ai créé un comité de travail, composé de joueurs de l'industrie, pour étudier ces questions.

Les membres du comité :

- Monsieur Pierre Michaud, président de la Corporation des assureurs directs de dommages ;
- Monsieur Yvon Lamontagne, représentant au Bureau d'assurance du Canada ;
- Messieurs Claude Brosseau et Serge Lyras, respectivement président de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec et président du conseil d'administration ;
- Monsieur Robert LaGarde, courtier et membre du conseil d'administration de la Chambre ;
- Monsieur Luc Grégoire, courtier et membre du conseil d'administration de la Chambre ;
- Madame Danielle Thibodeau, courtier et membre du conseil d'administration de la Chambre ;
- Monsieur Yvon Bouchard, agent et membre du conseil d'administration de la Chambre.

Chacun de ces individus avait la responsabilité, au fur et à mesure de l'avancement des travaux, de valider les orientations du comité auprès des groupes qu'ils représentaient. Madame Danielle Thibodeau se chargeant de valider nos travaux avec le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ).

Concernant le rehaussement de la formation minimale, le Ministre partageait nos préoccupations quant à la capacité du système d'éducation de pourvoir aux demandes grandissantes de l'industrie. Aussi, nous avons travaillé étroitement avec le Bureau des services financiers, au sein d'un comité de travail, dont les travaux devraient être rendus publics au début de l'an 2000. Les recommandations que nous avons faites, en assurance de dommages, suggèrent une modification du règlement annoncé par le Bureau des services financiers pour l'accès à la profession en 2002, de façon à le rendre acceptable pour tous.

À propos des experts en sinistre à l'emploi de l'assureur, qui constituent un nouveau groupe de professionnels qui devant être certifiés suite à l'entrée en vigueur de la *Loi 188*, le défi consistait à identifier précisément qui, du personnel affecté aux réclamations, était visé par la loi. À cet égard, nous avons travaillé avec le Bureau des services financiers à la définition d'une directive établissant ces critères. Nous croyons que le résultat annoncé constitue non seulement un compromis acceptable pour l'industrie mais dresse également, un portrait plus réaliste de ce qu'est le professionnel expert en sinistre.

En ce qui concerne le courtage en prêt hypothécaire, après moult examens de la loi, l'iniquité observée nous commandait une modification législative qu'il apparaissait prématurée de réaliser. Quant au quatrième point qui touche la divulgation ainsi que la publicité et la promotion, beaucoup de travail a dû être réalisé. Un rapport spécifique fut transmis au Ministre, à l'automne, en ce qui a trait aux articles de la loi qui visent la divulgation. La publicité et la promotion, quant à elles, ont également été adressées et se sont traduites par des règles qui tiennent dorénavant compte des façons de faire de l'industrie qui ne s'apparentent nullement aux activités en assurance de personnes.

La divulgation, un dossier ayant des répercussions importantes

Concernant cet éléments précis, le Ministre mandata le comité que j'avais mis en place à lui faire des propositions honnêtes et adéquates, propositions que nous lui avons remises à l'automne 1999. Ces propositions sont grandement inspirées des dispositions qui prévalaient jusqu'alors. Six articles de la loi étaient ainsi visés et le Ministre décida de ne pas les faire entrer en vigueur le 1er octobre, contrairement à la loi.

Ces articles touchaient :

- la divulgation des émoluments (article 17) ;
- la divulgation des liens d'affaires (article 26) ;
- la divulgation de l'exclusion de certaines garanties (article 28) ;
- la divulgation du nom des assureurs (article 31) ;
- la divulgation d'un lien exclusif (article 32) ;
- la divulgation par écrit lorsque le courtier agit comme expert en sinistre et ce, avant la conclusion d'un contrat (article 40).

Au 31 décembre 1999, le Ministre n'avait pas encore pris de décision concernant les recommandations du comité. Nous sommes toutefois optimistes quant à la considération que le Ministre accordera à nos recommandations puisqu'elles ont été acceptées à la fois par l'industrie de l'assurance de dommages, la Chambre de la sécurité financière ainsi que l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes. Tous s'entendent sur la nécessité de divulguer certaines informations aux consommateurs mais, sont unanimes quant à la souplesse devant être apportée aux mesures prévues dans la loi. Ce consensus important de l'industrie n'est pas négligeable et nous sommes confiants de voir ce dossier se conclure comme nous le souhaitons.

Quant au courtier qui agit comme expert en sinistre, nous avons insisté pour que les règles qui prévalent jusqu'à maintenant dans ce domaine demeurent les mêmes sous l'empire de la *Loi 188*. En effet, la manière dont les règlements du Bureau des services financiers étaient rédigés au départ, empêchait le courtier de régler des sinistres supérieurs à 5 000 $, ce qui, en soi, n'avait pas de raison d'être, particulièrement dans le domaine de l'assurance automobile. En effet, le traitement d'une réclamation qui correspond au remplacement d'une aile d'une voiture de prix modique, ne commande ni plus ni moins de compétences que le traitement du même type de réclamation pour une voiture de grand prix, dont le coût est plus élevé. Cette barrière a donc été éliminée pour le plus grand bénéfice du consommateur, puisqu'il peut bénéficier d'un règlement plus rapide par le professionnel qui connaît de plus près sa situation particulière.

En ce qui concerne la distribution sans représentant, notre principale préoccupation était relative à la portée très large de ce chapitre. Nous voulions nous assurer que le public transige avec un représentant détenteur d'un certificat. Nous souhaitions en effet limiter la distribution sans représentant aux seuls produits identifiés dans les articles 424 et 426 de la loi. En assurance de dommages, il s'agit de l'assurance voyage, l'assurance location de véhicules pour une location d'une durée inférieure à quatre mois et l'assurance sur les cartes de crédit et de débit. Nous sommes encore à travailler ce dossier en partenariat avec le Bureau des services financiers et les autorités du ministère des Finances. Nous prévoyons obtenir des résultats dans ce dossier au printemps 2000.

Dans l'ensemble, je suis satisfait de nos interventions dans ces différents dossiers même si le travail n'est pas encore terminé. De plus en plus, nous sommes à même de constater combien différents sont l'assurance de dommages et l'assurance de personnes qui n'ont en commun que le mot « assurance ». Aussi, j'aimerais remercier mes collègues du Bureau des services financiers qui ont, je l'espère, dans ce processus, appris un peu plus à propos de la réalité de l'assurance de dommages ; tout comme je tente de le faire dans le domaine de l'assurance de personnes en siégeant au conseil d'administration du Bureau des services financiers. Sans leur contribution, nous n'aurions pu bénéficier des résultats que nous avons obtenus et je les remercie de leur collaboration.

Un véritable forum pour les professionnels en assurance de dommages

En parallèle avec cette démarche d'analyse approfondie des règlements du Bureau, nous nous sommes employés à rencontrer l'ensemble de nos membres et ce, en partenariat avec d'autres organismes de l'industrie tels le Bureau des services financiers et la défunte Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. En effet, pendant que l'Association faisait la tournée de ses membres, nous nous employions à faire le tour des agents et des experts en sinistre qui constituent l'autre moitié des membres de la Chambre. Cette tournée était destinée à informer les représentants de leurs nouvelles obligations ainsi que d'expliquer les rôles de la Chambre et du Bureau, dans ce nouvel encadrement des services financiers. De nombreuses questions nous furent adressées ; nous avons cru bon de bâtir des outils que nous avons distribués à nos membres concernant diverses questions.

Dix-sept (17) fiches techniques ont ainsi été produites sur des sujets variés :

1) Le choix du mode d'exercice
2) Protection des droits acquis et dispositions transitoires
3) Demande de certificats et obligations particulières
4) Le registre de plaintes

7) Assurance responsabilité civile professionnelle
8) La formation minimale et l'accès à la profession
9) Stage, stagiaire et maître de stage
10) Critères d'obtention des titres de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.)
11) Les employés et la propriété des cabinets en assurance de dommages
12) La distribution sans représentant
13) La déontologie et la discipline
14) Publicité, promotion et obligation de tenir un compte séparé
15) La distribution dans les institutions de dépôts
16) L'expert en sinistre
17) La déontologie et la discipline pour les experts en sinistre

J'en profite ici pour remercier l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, le Bureau d'assurance du Canada, l'Institut d'assurance de dommages du Québec, ainsi que la Corporation des assureurs directs de dommages de leur implication dans cette tournée, tout comme l'ensemble des membres qui ont assisté à ces rencontres, qu'ils soient courtiers, agents ou experts en sinistre, à l'emploi d'un assureur, indépendant ou au service de l'assuré, puisqu'ils sont le cœur de la Chambre de l'assurance de dommages qui est, en fait, un forum de professionnels.

Le Fonds de réserve de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, un fonds destiné à la formation des courtiers

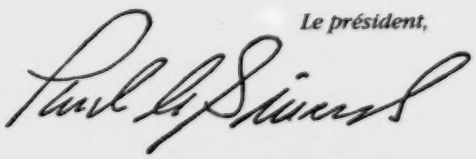
Au cours de ses 85 ans d'histoire, l'Association avait accumulé un Fonds de réserve de l'ordre de 700 000 $ afin de rencontrer ses obligations, si jamais elle devait mettre la clé dans la porte. Avec la *Loi 188*, le législateur décidait que les biens, droits et obligations de l'Association étaient transférés à la Chambre. La Chambre a décidé, à son tour, de disposer du Fonds de réserve au profit de ceux qui l'avaient constitué, soit les courtiers. Aussi, par décision du Conseil, nous avons décidé de dédier ces sommes à la formation des courtiers et ce, irrévocablement. Je pense que cette orientation contribuera à assurer un haut niveau de compétence chez ces représentants, le tout, pour le plus grand bénéfice du consommateur. Dans l'année à venir, nous rendrons publics les critères et modalités applicables à ce programme. J'aimerais souligner, à la conclusion de ce dossier, l'apport remarquable des dirigeants de l'Association et souhaiter à tous les courtiers d'en profiter pour atteindre l'excellence.

Des orientations visant l'excellence de la pratique professionnelle et du service à l'assuré

La Chambre a mis en place l'essentiel de ses grandes fonctions et a également défini les règles administratives qu'elle entendait respecter pour accomplir son mandat. Je laisserai la directrice générale de la Chambre vous faire état de l'essentiel de ces réalisations. Je tiens toutefois à souligner que le Ministre a nommé le syndic de la Chambre, madame Carole Chauvin, que certains professionnels connaissent déjà puisqu'elle est courtier d'assurance. Le Ministre a également nommé Me Guy Marcotte à titre de président du comité de discipline, notons que ce dernier assumait déjà la présidence de ce même comité, au sein de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec.

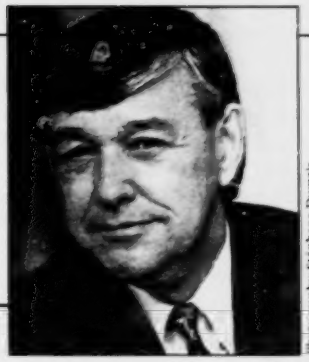
En dernier lieu, j'aimerais vous faire part des actions à venir de la Chambre. En effet, celle-ci se consacrera à définir les orientations stratégiques, pour les deux ou trois prochaines années, puisque nous avons bien des opérations à mettre en place telle que la formation continue obligatoire et souhaitons pouvoir léguer au premier conseil d'administration, composé d'élus, un organisme structuré avec des objectifs précis et des moyens d'action qui assureront sa mission. Évidemment, je suis loin d'être seul pour accomplir toutes ces réalisations ou définir ce futur plan d'action. Aussi, j'aimerais remercier de leur soutien, tous les membres du conseil d'administration de la Chambre qui sont le reflet de ce forum de professionnels qu'est la Chambre, qu'ils soient experts en sinistre, agents ou courtiers en assurance de dommages. La Chambre n'a, pour le moment, pas beaucoup de passé mais, a devant elle, un avenir où elle souhaite constituer un point d'ancrage, pour l'ensemble des professionnels qui la composent et où les principes de l'autoréglementation, de l'autodiscipline et de l'autogestion se vivent tous les jours. Je vous invite donc à participer à la vie associative de la Chambre, car sans ceux qui la composent, elle ne pourrait être.

Le président,



Paul-André Simard

Chairman's Report



Photography Stephane Dumais

Paul-André Simard
Chairman

Prevention Means Better Protection for the Public

Before it officially began its activities, the Chambre de l'assurance de dommages had to first define its mission. After extensive discussions, we decided to integrate prevention into our mandate and adopt it as both an objective and a concrete measure designed to better protect the public.

By introducing the notion of prevention into our mission, we went beyond the requirements of the legislation. We did so since we do not believe that disciplinary sanctions after the fact are enough to properly protect the public's interests. As everyone knows, an ounce of prevention is worth a pound of cure. Prevention has therefore become an integral part of everything we do at the Chambre de l'assurance de dommages.

Regulations that are Adapted to the Realities of the Damage Insurance World

When Bill 188 came into force in October 1999, we realized that the industry would experience major changes. The new legislation demanded that things be done differently and increased the level of difficulty for all the players in the industry. While the Act respecting market intermediaries had 260 sections, the industry now found itself dealing with over 580 sections in the Act respecting the distribution of financial products and services. Even the title of the law signalled a clear change: rather than provide a supervisory framework for individuals, this new legislation governs methods of distribution. The legislation also introduced the sale of insurance through financial institutions and substantially increased the firm's responsibility for the professional practice of its employees. Despite opposition to the introduction of the law, it is now a "fait accompli". As your Board of Directors, it was therefore our responsibility to make sure that the members made a smooth transition from *Bill 134* to *Bill 188*. To do so, we had to ensure that the realities of today's insurance business were taken into account. We went to great lengths (we were in fact unrelenting, I would say) to see that the regulations flowing from the legislation took into consideration both the realities of the industry and the protection of the public. Major changes were set to affect many aspects of the industry. It was up to us to soften any undue blows resulting from cumbersome regulations or regulations that were incompatible with the damage insurance industry's way of doing things. We also wanted to make sure that the whole process would not go on forever and thus expose our members to the existence of seven entirely member-financed supervisory bodies.

We therefore set about developing the regulations for both the Bureau des services financiers and the Chambre. Fortunately, we were able to rely on an experienced team of staff members who were experts in matters relating to professional supervision since they had made up the staff of the now defunct Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, an organization with 85 years worth of expertise. Safe in the knowledge that the administrative transition was in good hands, we devoted ourselves to developing the regulations and informing our members about their new obligations under the legislation.

In recognition of the Chambre de l'assurance de dommages's in-depth understanding of the industry, the Bureau des services financiers mandated it to examine and propose appropriate regulations for the damage insurance industry. The Chambre studied a series of sections and then sent draft regulations to the Bureau des services financiers. The committee's guideline was to transpose the regulations in force under *Bill 134* into a format that would be compatible with the requirements of *Bill 188* without compromising consumers' interests. Mr. Robert LaGarde and Mr. Luc Grégoire were mandated to lead the team. They were assisted by a number of important players in the industry including the President of the Corporation des assureurs directs de dommages, Mr. Pierre Michaud, the then Vice-president of the Conseil des assurances de dommages, Mr. Réal Circé, Mr. Louis Guay, legal counsel for the Insurance Bureau of Canada, and Mr. Martin Brunelle, legal counsel for the Fédération nationale des associations de consommateurs. These experts were instrumental in helping the ChAD to further its understanding of the issues.

Although not all the Chambre's proposals were accepted by the Bureau des services financiers, the committee left its mark on the majority of the regulations now in force. I would like to take this opportunity to thank each one of the participants for their contribution. Without their help, we could make no claim to having significantly attenuated the negative impacts of this highly complex legislation.

I would also like to thank the defunct Association des courtiers d'assurances de la province de Québec and its leaders who also helped to ensure that the regulations took into account both the realities of the damage insurance industry and the need to protect the public—many thanks to Messrs Claude Brosseau, Serge Lyras and Jacques Yelle, and their supportive Board of Directors.

After examining the regulatory powers of the Bureau, we then began looking at the six major points that we believed posed serious obstacles to the evolution and development of this sector of activity.

We were concerned about:

1) Raising the level of basic training (minimum requirements for entry into the profession): the Bureau des services financiers announced this would be implemented 2002;
2) The explicit identification of claims adjusters who work for an insurer and the fact that from now on they must hold a certificate issued by the Bureau des services financiers;
3) The issue of mortgage brokerage which created an uneven playing field between damage insurance brokerage firms and other firms;
4) All the issues surrounding disclosure and the rules respecting advertising and promotion;
5) The situation of a broker who also acts as a claims adjuster ($5,000 ceiling);
6) The scope of distribution other than through a representative as defined under Title VIII of the law.

With these concerns firmly in hand, I went off to visit the lead minister, Mr. Bernard Landry last spring. I was accompanied by a number of leaders in the damage insurance industry. Following this meeting, the Minister mandated us to examine the situation and report back to him on the six points.

In order to be quite sure that our understanding of the situation was indeed realistic, I struck a working committee made up of industry players to study the issues.

The Committee Members:

- Mr. Pierre Michaud, President of the Corporation des assureurs directs de dommages;
- Mr. Yvon Lamontagne, representative of the Insurance Bureau of Canada;
- Mr. Claude Brosseau, President of the Association des courtiers d'assurances de la province de Québec;
- Mr. Serge Lyras, Chairman of the Board of Directors of the Association des courtiers d'assurances de la province de Québec;
- Mr. Robert LaGarde, broker and member of the Board of Directors of the Chambre;
- Mr. Luc Grégoire, broker and member of the Board of Directors of the Chambre;
- Ms. Danielle Thibodeau, broker and member of the Board of Directors of the Chambre;
- Mr. Yvon Bouchard, agent and member of the Board of Directors of the Chambre.

During the course of our work, each of these individuals was responsible for validating the committee's orientations with the groups they represented. Ms. Danielle Thibodeau was charged with validating our work with the RCCAQ.

With respect to raising the level of basic training, the Minister shared our concerns about the education system's ability to meet the growing demands of the industry. We formed a committee with representatives from the Bureau des services financiers and worked in closely together on this issue. The committee's findings will be made public at the beginning of 2000. With respect to damage insurance, we have recommended a change to the regulation that the Bureau des services financiers announced concerning access to the profession in 2002 in order to make it acceptable to all.

Claims adjusters who are employed by an insurer represent a new group of professionals that must be now be certified pursuant to *Bill 188*. Our challenge was to identify exactly which claims professionals the law referred to. We worked with the Bureau des services financiers on answering this question and establishing effective guidelines. We believe that the result that was announced is not only an acceptable compromise for the industry but also provides a more realistic definition of the professional who holds the title of claims adjuster.

After numerous readings of the legislation, we felt that with respect to mortgage brokerage it was premature and unfair to implement the changes brought about by the new legislation. A great deal of work had to be done on the fourth point concerning disclosure and advertising and promotion. A report that specifically examined the sections of the legislation dealing with disclosure was sent to the Minister last fall. We also addressed advertising and promotion and drafted rules that respect industry practices—practices which are completely different from those in the life insurance industry.

Disclosure: Major Repercussions

The Minister asked the committee I had set up to present him with some honest and useful proposals concerning disclosure. In the fall of 1999, we submitted a series of proposals to him that were largely inspired by the provisions that had been in effect up until that time. While *Bill 188* as a whole came into force last October 1st, the Minister nevertheless decided to delay the coming into force of the six sections that deal with disclosure.

These sections concern:

- The disclosure of compensation (section 17);
- The disclosure of a business relationship (section 26);
- The disclosure of the exclusion certain types of coverage (section 28);
- The disclosure of the insurers' names (section 31);
- The disclosure of an exclusive contract (section 32);
- Written disclosure before making an insurance contract when the broker acts as a claims adjuster (section 40).

As of December 31, 1999, the Minister had still not made any decision on the committee's recommendations. We nevertheless remain optimistic and believe that the Minister will respond favourably to our recommendations since they have been accepted by the damage insurance industry, the Chambre de la sécurité financière and the Canadian Life and Health Insurance Association. Everyone agrees on the need to disclose certain information to consumers. However, they also unanimously believe that the relevant legislative measures must be flexible. This is a significant consensus for the industry and we are confident that a satisfactory conclusion will be reached.

We insisted on having the rules governing brokers who act as claims adjusters grandfathered under *Bill 188*. Initially, the wording of the Bureau's regulation prevented brokers from acting as claims adjusters for claims above $5,000. There was no reason for this, in particular in the field of automobile insurance. Processing a claim to replace the fender of a modestly priced car requires just as much knowledge as that required to process the same type of claim for a luxury car. Fortunately for consumers, this obstacle was eliminated and their claims will now be settled faster by a professional who is better acquainted with their particular situation.

We were concerned about the broad scope of the chapter on distribution other than through a representative. We wanted to be sure that the public would be dealing with a representative who holds a certificate and hoped to see such distribution limited to the products identified in sections 424 and 426 of the legislation. For damage insurance, the following products were affected: travel insurance, vehicle rental insurance where the rental period is less than four months and credit card and debit card insurance. We are still working on this issue in partnership with the Bureau des services financiers and authorities from the Ministère des Finances. We expect to see results by the spring of 2000.

Overall, I am satisfied with what we have done in the various areas although our work is not yet over. The differences between damage insurance and life and health insurance are becoming increasingly clear. Actually, the only thing they have in common is the word "insurance". I would like to thank my colleagues at the Bureau des services financiers. I hope they have learned a bit more about damage insurance—I am certainly trying to learn about life and health insurance by sitting on the Board of Directors of the Bureau des services financiers. Without their contribution, we would never have succeeded as we did. I thank them for their cooperation.

A True Forum for Damage Insurance Professionals

While conducting our in-depth analysis of the Bureau's regulations, we were also busy meeting with all our members in partnership with other industry organizations such as the Bureau des services financiers and the late Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. And while the Association was meeting with its members, we were making the rounds of agents and claims adjusters—the other half of the Chambre's membership—to tell representatives about their new obligations and explain to them the roles of the Chambre and the Bureau within the financial services sector's new supervisory environment. The members asked us many questions and we felt it would be wise to supply them with the tools to understand the various issues.

Seventeen (17) technical information sheets were produced on a variety of different topics:

1) Choosing your method of practice
2) The protection of vested rights and transitional measures
3) Applying for a certificate and special obligations
4) The register of complaints
5) Incompatible occupations
6) Separate premises, maintaining separate files and protecting personal information
7) Professional civil liability insurance
8) Basic training and access to the profession
9) Internships, interns and internship supervisors
10) The criteria for earning the titles of associate insurance broker (A.I.B.) and certified insurance broker (C.I.B.)
11) Damage insurance firms: employees and ownership
12) Distribution other than through a representative
13) Ethics and discipline
14) Advertising, promotion and the obligation to keep a separate account
15) Distribution within deposit institutions
16) Claims adjusters
17) Ethics and discipline for claims adjusters

I would like to take this opportunity to thank the Association des experts en sinistre indépendants du Québec, the Insurance Bureau of Canada, the Institut d'assurance de dommages du Québec and the Corporation des assureurs directs de dommages

for participating in the tour as well as all the members (brokers, agents and claims adjusters working for insurers, as independents or serving the insured) who attended these meetings—they are the heart of our professional forum, the Chambre de l'assurance de dommages.

The Fonds de réserve of the Association des courtiers d'assurances de la province de Québec: A Fund for Broker Training

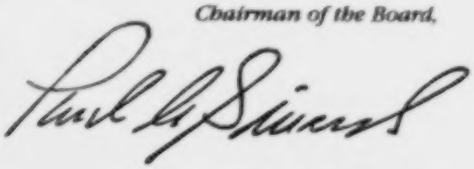
During its 85 years of existence, the Association built up a $700,000 reserve fund to meet its obligations in the event of closing. Pursuant to *Bill 188*, all the Association's property, rights and obligations were to be transferred to the Chambre. The Chambre, in turn, decided to use the fund to benefit those who had built it up—the brokers themselves. A ruling of the Executive made it possible for us to dedicate this money to broker training. This is an irrevocable decision. I believe that this choice will help to ensure that representatives maintain a high level of competence, which will in turn be of benefit to consumers. During the coming year, we will make the programme's conditions and criteria public. I must mention how helpful the leaders of the Association were in settling this question and I hope all brokers will make use of the fund to become the best they can be.

Steering a Course towards Excellent Professional Practice and Customer Service

The Chambre is essentially up and running and has also defined the administrative rules it will have to follow in order to fulfil its mandate. I will leave it up to the Executive Director of the Chambre to outline its accomplishments to date. However, I would like to mention that the Minister has appointed the Chambre's syndic, Ms. Carole Chauvin, whom some of you may already know since she herself is an insurance broker. The Minister has also appointed Mr. Guy Marcotte as chair of the Discipline Committee—the same committee he chaired for the Association des courtiers d'assurances de la province de Québec.

Finally, I would like to tell you about some of the Chambre's upcoming activities. The Chambre will be devoting some time to defining its strategic orientations for the next two or three years. We have many activities to implement (for instance, mandatory professional development) and we hope to hand down to the Chambre's first elected Board of Directors a well-structured organization with clear objectives and the means to fulfil its mission. Of course, I am far from alone in working towards these goals and defining this future plan of action. I would like to thank all the members of the Chambre's Board of Directors. They truly embody what the Chambre represents: a forum that brings together damage insurance professionals—agents, brokers and claims adjusters. Though still in its infancy and with its whole future before it, the Chambre hopes to become the anchor point for all the professionals who make up its membership and a place where the principles of self-regulation, self-discipline and self-management are practised on a daily basis. I urge you to participate in the Chambre's activities: without you, the Chambre cannot exist.

Chairman of the Board,



Paul-André Simard

Rapport de la directrice générale :

Photographie : Stéphane Dumais

Mme Maya Ratc
Directrice générale

Avant d'en venir à exprimer de façon précise, les réalisations de la Chambre de l'assurance de dommages en matière de gestion pour l'année 1999, il importe de souligner que l'ensemble du personnel de la Chambre devait également partager la moitié de leurs tâches avec l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. En effet, par le biais d'une entente entre la Chambre de l'assurance de dommages et l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, cette dernière lui prêtait son personnel afin d'assurer la mise en place harmonieuse de la Chambre. Il est facile d'imaginer alors que la permanence de la Chambre était très occupée à soutenir les efforts de transition harmonieuse, souhaitée par le conseil d'administration pour tous ses membres, de la *Loi 134, Loi sur les intermédiaires de marché* vers la *Loi 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Une double ration de travail pour tous avec double chapeau pour chacun, une situation délicate, d'autant qu'il ne s'agissait pas d'une transformation de l'Association vers la Chambre mais bien, de la dissolution de l'Association et de la création de la Chambre de l'assurance de dommages.

Tout d'abord, nous nous sommes penchés sur le dossier sensible de l'établissement de la première cotisation de la Chambre. Cet exercice s'est fait à partir de la mission que s'est donnée le conseil d'administration et à l'aide d'une démarche structurée qui nous a permis d'établir les structures fonctionnelles et organisationnelles de la Chambre. (voir organigramme de la Chambre).

Fort heureusement, la permanence de la Chambre avait dans ses bagages un certain vécu en matière d'encadrement professionnel et celui-ci a pu être mis à contribution, dans la réflexion qui a abouti à notre nouvelle structure organisationnelle. Comme la prévention devenait aussi importante que le contrôle a posteriori, un accent tout particulier a été mis sur le développement professionnel. À cet égard, nous souhaitons mettre en place, une fonction qui permette aux membres de les accompagner dans leur démarche d'évaluation de leur pratique professionnelle, pour qu'ils s'assurent d'être conformes aux lois et aux règlements qui les régissent. De plus, en ce qui a trait à la formation, nous entendons accréditer les formateurs et les programmes qui seront offerts aux membres pour qu'ils puissent se conformer à la nouvelle exigence de la loi, la formation continue obligatoire. Beaucoup de recherches, à cet égard, ont été réalisées pour qu'un comité puisse débuter ses travaux, sur cette question, au printemps 2000, afin de débuter les activités de formation continue obligatoire avant la fin de l'année 2001.

Une autre dimension des préoccupations du conseil d'administration a également été adressée, celle voulant que la Chambre assume le leadership en assurance de dommages. En effet, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prenant son fondement dans la réalité de l'assurance-vie et de la planification financière, la Chambre croyait important d'assurer les assises du domaine de l'assurance générale en créant une vigie. Cette compétence, que raffinera la Chambre, repose sur deux objectifs : le premier visant le développement de sa notoriété dans le domaine de l'assurance de dommages et le second visant à être proactif en matière d'encadrement étant donné les effets prévisibles de la globalisation des marchés et du décloisonnement des services financiers.

La Chambre s'est également dotée d'un service des communications pour atteindre ses membres et assurer ainsi, une diffusion adéquate des informations qui leurs sont nécessaires pour rencontrer leurs obligations. Les nombreux changements occasionnés par cette modification législative aura nécessité maintes communications avec nos membres sur ce sujet. Après avoir développé tous les outils d'information à l'intention de ses membres, ce service mettra en place des liens avec le public pour l'informer du rôle des professionnels membres de la ChAD, des situations où ils peuvent être utiles ainsi que les recours qui sont mis à leur disposition pour porter plainte à l'endroit de l'un de ces professionnels, le cas échéant.

La *Loi 188* crée également la fonction de syndic qui s'assimile aux responsabilités déjà connues de ceux-ci dans les ordres professionnels. Le syndic traite les plaintes qui lui sont acheminées ou encore, il peut lui-même enquêter de son propre chef s'il a des motifs de croire que cela est nécessaire. Le syndic fait partie des employés de la Chambre mais jouit d'une autonomie totale dans le traitement de ses dossiers qui sont, par ailleurs, traités de façon confidentielle. Il réalise les enquêtes mais, il peut également recourir à la conciliation s'il le juge approprié et s'il n'y a pas de manquement

déontologique de la part du professionnel. Il traite également de nombreuses demandes d'information et aide, de ce fait, le public ainsi que les professionnels dans leur pratique.

Évidemment, avec la dissolution de l'Association, le guichet dont elle s'était dotée en collaboration avec son Association sœur, l'Association des intermédiaires en assurance de personnes (AIAPQ) a été fermée au profit d'un nouveau guichet, instauré par le Bureau des services financiers, maintenant sis à Québec. Aussi, la Chambre est maintenant reliée au registre du Bureau et, grâce à ce lien, peut communiquer avec ses membres. Au moment d'écrire ce rapport, la Chambre anticipait environ 10,000 membres, courtiers, agents et experts en sinistre. Beaucoup de travail a dû être réalisé pour établir une entente d'utilisation de ce guichet ainsi qu'une entente quant à l'échange d'informations nécessaires aux opérations du Bureau et de la Chambre. Nous anticipons que cette entente se finalisera d'ici le printemps 2000.

Suite à cet exercice structurel, la Chambre a établi ses politiques administratives ainsi que son budget, son guide des politiques de rémunération et des conditions de travail et, tel que requis, son plan d'organisation et d'effectifs comme le prévoit la loi. La Chambre s'est également dotée d'un règlement intérieur qui définit les règles régissant son conseil d'administration, ses pouvoirs, le rôle de ses comités et leur composition, le code d'éthique des administrateurs ainsi que les différentes règles administratives concernant les allocations de présence et les remboursements de dépenses. La rubrique concernant les élections a été documentée mais mise en veilleuse jusqu'à ce qu'une entente soit intervenue avec le Bureau des services financiers quant aux dispositions opérationnelles des élections.

Au-delà de ces processus administratifs, il a fallu également faire le passage à l'an 2000 et pour ce faire, la Chambre a dû réaliser les opérations de vérification requises pour assurer ce passage. Elle l'a fait pour ses services, mais également auprès de ses membres, pour s'assurer que ceux-ci se conforment à leurs obligations professionnelles et puissent aviser leurs clients des dispositions à prendre concernant leur couverture d'assurance.

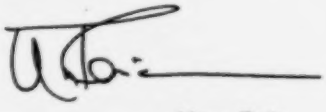
Avec l'entrée en vigueur de la *Loi 188*, la Chambre devenait soumise à la *Loi d'accès à l'information* et des dispositions ont été prises afin d'identifier un responsable en autorité au sein de l'organisation, pour disposer de toutes demandes d'information et établir des procédures claires pour l'ensemble du personnel qui respectent les obligations de la loi. À cet égard, l'équité et la transparence sont au rendez-vous, tout comme le respect de l'intégrité de nos membres. C'est la conseillère aux affaires institutionnelles de la Chambre, Me Marie-Claude Rioux, qui a été investie de ce pouvoir par le conseil d'administration et ses décisions sont sans appel.

Tout cet exercice de mise en place ne s'est pas réalisé sans entretenir des liens étroits avec des partenaires. En effet, des réunions statutaires ont lieu entre les directions générales des organismes d'encadrement du milieu, tout comme avec nos partenaires des autres provinces canadiennes. Plusieurs sujets étaient à l'ordre du jour, que ce soit des réflexions concernant l'amélioration de l'encadrement des professionnels compte tenu des réalités de l'industrie, la formation continue obligatoire, la fluidité de la circulation des personnes ou encore, divers critères de reconnaissance ou de formation minimale. Des contacts informels ont également eu cours avec les différents syndicats professionnels de l'industrie, ainsi que les organismes de protection du consommateur, afin de nous permettre d'harmoniser nos actions et de maximiser les ressources disponibles. À ce niveau, c'est la complémentarité qui nous anime et ce, pour une meilleure protection du public. La mise en place complète de la Chambre n'est pas encore réalisée et bien des éléments restent à fignoler ou carrément à bâtir. L'équipe en place y voit un défi plus qu'intéressant à relever, équipe sans laquelle nous n'aurions pu prétendre à ces réalisations. Je la remercie de son dévouement, de ses efforts continus mais surtout, de sa force révélée à cause des étapes incertaines qu'elle a dû traverser, bref de la détermination dont elle a fait preuve.

J'aimerais également remercier nos collaborateurs au sein du Bureau des services financiers, de la Chambre de la sécurité financière, partenaires essentiels au succès de cette entreprise avec pour certains, des liens d'amitiés de longue date et pour d'autres, de nouveaux liens qui enrichiront ceux-ci.

Je veux aussi remercier les membres du conseil d'administration de la Chambre et tout particulièrement son président, monsieur Paul-André Simard, avec lequel j'ai partagé, il est vrai, des moments de réflexion intense mais aussi, des moments de plaisir et d'amitié qui font que même si les tâches sont parfois lourdes, elles se réalisent sans difficulté.

La directrice générale,



Maya Raic

Conseil d'administration

Président

Paul-André Simard, C.d'A.Ass.

Vice-président

Marcel LeHouillier

Administrateurs

Yvon Bouchard, F.P.A.A., agent
Luc Grégoire, C.d'A.A., courtier
Robert LaGarde, C.d'A.Ass., courtier
Réjane Legault
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier
René L. Préfontaine, C.P.C.U., expert en sinistre
François Reneault, F.I.A.C., expert en sinistre
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier
Jean-François Tougas, A.I.A.C., agent

La permanence

Direction générale

Maya Raic, directrice générale
Me Marie-Claude Rioux, conseillère aux affaires institutionnelles
Huguette Poitras, secrétaire de direction

Services administratifs

Jocelin Pilon, directeur des services administratifs
Stéphanie Gagnon, commis comptable
Lise Tremblay, secrétaire-réceptionniste
André Phaneuf, commis services logistiques

Bureau du syndic

Carole Chauvin, syndic
Marie Buchanan, secrétaire du syndic
Luce Raymond, enquêteur

Formation

Denis Verrette, directeur du développement professionnel

Discipline

Judith Michel, secrétaire du comité de discipline

Communications

Suzie Pellerin, directrice des communications
Diane Brisson, agent de communications

Board of Directors

Chairman

Paul-André Simard, A.I.B.

Vice-Chairman

Marcel LeHouillier

Directors

Yvon Bouchard, F.C.I.P., agent
Luc Grégoire, C.I.B., broker
Robert LaGarde, A.I.B., broker
Réjane Legault
Manon Murphy, C.I.B., broker
René L. Préfontaine, C.P.C.U., claims adjuster
François Reneault, F.I.I.C., claims adjuster
Danielle Thibodeau, A.I.B., broker
Jean-François Tougas, C.I.P., agent

The Chad's Staff

Corporate office

Maya Raic, Executive Director
Me Marie-Claude Rioux, Legal Counsel, Institutional Affairs
Huguette Poitras, Executive Secretary

Administrative Services

Jocelin Pilon, Director of Administrative Services
Stéphanie Gagnon, Accounting Clerk
Lise Tremblay, Secretary-Receptionist
André Phaneuf, Logistics Clerk

Office of the Syndic

Carole Chauvin, Syndic
Marie Buchanan, Secretary to the Syndic
Luce Raymond, Investigator

Training

Denis Verrette, Director of Professional Development

Discipline

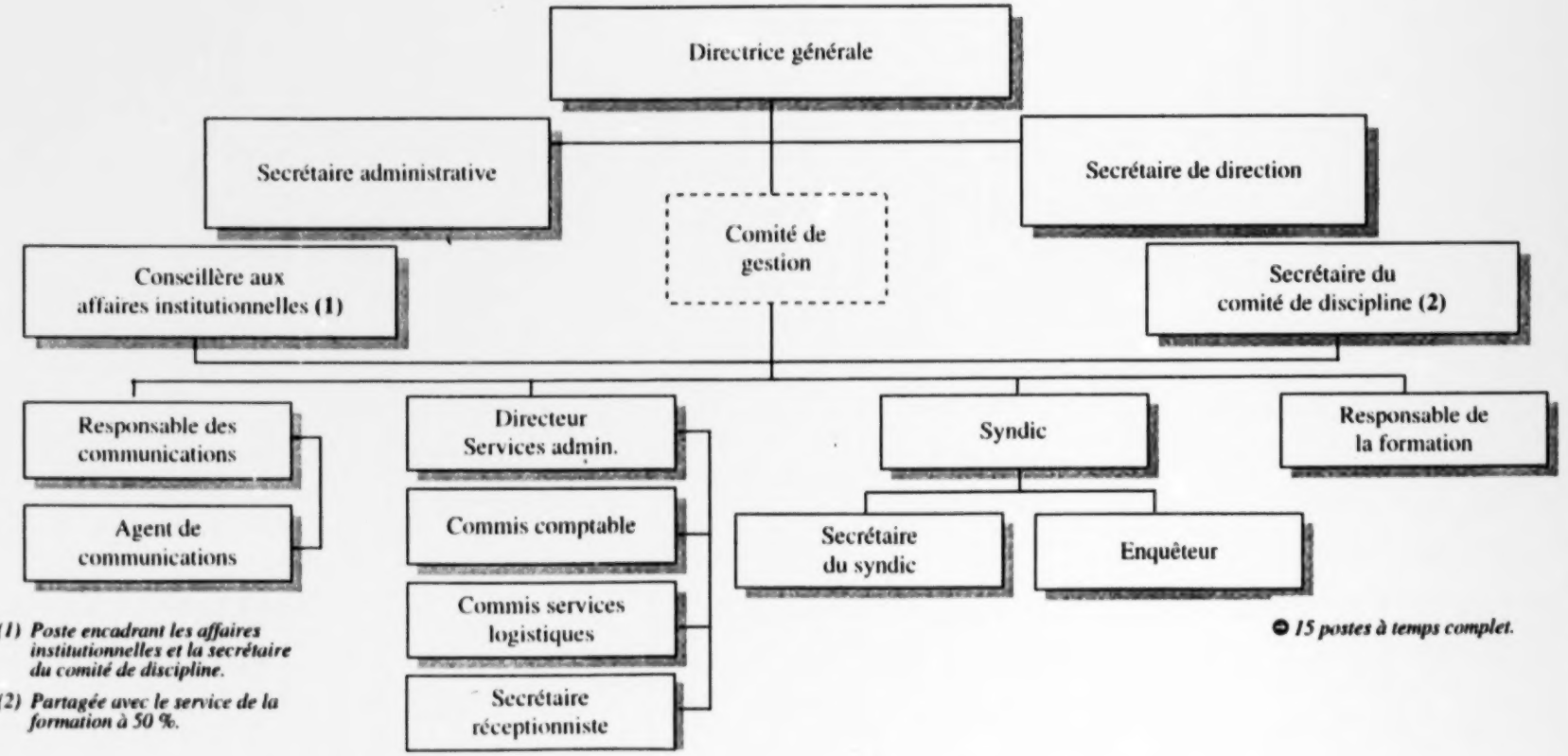
Judith Michel, Secretary, Disciplinary Committee

Communications

Suzie Pellerin, Director of Communications
Diane Brisson, Communications Officer

Organigramme - 1999

Chambre de l'assurance de dommages



(1) Poste encadrant les affaires institutionnelles et la secrétaire du comité de discipline.

(2) Partagée avec le service de la formation à 50 %.

● *15 postes à temps complet.*

Rapport d'activités
de mise en place des opérations

La création d'un nouvel organisme d'encadrement implique diverses actions afin que celui-ci soit en mesure de rencontrer le mandat que lui confie le législateur. Au cours de la dernière année, tout ceux qui y étaient impliqués et avaient à cœur le succès de cette entreprise n'ont ménagé aucun effort afin de mener ce projet à terme.

Voici le bilan des activités qui ont permis à la ChAD d'être opérationnelle dès ses premiers jours.

Services administratifs

Évaluation et adaptation des systèmes d'information actuels
Établissement d'un système de contrôle des coûts par centre d'activité
Développement d'un modèle d'états financiers
Négociations avec les partenaires portant sur la gestion du registre central, la circulation de l'information et d'un « modus operandi » conformément à la loi et ses règlements
Établissement d'un guide des conditions de travail pour les employés de la ChAD
Élaboration d'un plan d'effectif et établissement de la structure organisationnelle de la ChAD
Processus de remboursement des cotisations versées en trop à l'ACAPQ et au programme de promotion du caractère distinctif des courtiers
Obtention d'une confirmation d'assurance pour les biens et la responsabilité de la ChAD

Formation professionnelle

Administration des nouveaux programmes menant au titre de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.)
Conclusion d'ententes avec les établissements de niveaux collégial et universitaire pour l'inscription des courtiers aux programmes menant à l'obtention de titres professionnels
Administration d'un programme d'équivalence des cours menant aux titres de C.d'A.Ass. et de C.d'A.A.
Développement et administration d'un programme de reconnaissance des acquis pour les courtiers voulant obtenir les titres de C.d'A.Ass. et de C.d'A.A.
Mise sur pied d'un service du développement professionnel

Affaires institutionnelles

Rédaction des codes de déontologie
Préparation d'un guide sur la Loi d'accès à l'information
Rédaction du règlement intérieur
Réflexion sur un processus électoral
Formation du personnel à la Loi d'accès à l'information

Bureau du syndic

Mise sur pied du bureau du syndic au 1er octobre 1999
Discussions avec le BSF afin de définir le mécanisme de cheminement d'une plainte
Traitement des dossiers issus du Conseil des assurances de dommages (agents d'assurance et experts en sinistre)
Établissement des méthodes d'enquête et de tenue de dossiers dans le respect de la Loi d'accès à l'information
Mise sur pied d'un service de conciliation des plaintes non déontologiques

Communications

Sensibilisation des membres à leurs obligations professionnelles
Développement d'outils d'information de pointe (fiches d'information, La ChAD Presse, site web)
Participation aux événements de l'industrie
Création de l'identité graphique de la ChAD

Rapport du comité de discipline

Photographie: Van Dyck

Me Guy Marcotte
Président
du comité
de discipline

Conformément à l'article 370 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, je vous soumets, à titre de président du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages, le premier rapport des activités pour l'exercice du 1er octobre 1999 au 31 décembre 1999.

Formé depuis le 1er octobre 1999, le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'entendre les plaintes déposées au bureau du secrétaire par le syndic ou par toute autre personne. Durant cet exercice, le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages a assuré la continuité des plaintes déposées auprès du comité de discipline de l'Association des courtiers d'assurance de la province de Québec.

Au cours de cet exercice, le comité a siégé en trois divisions. L'une présidée par Me Guy Marcotte, une seconde présidée par Me Guy Lafrance et une troisième présidée par Me Patrick Richard. Les plaintes, dont le comité de discipline a été saisi, sont soumises aux dispositions du Code des professions pour leur introduction, leur instruction, les décisions et les sanctions.

Voici le bilan de l'exercice :

Nombre de plaintes reçues :

Entre le 1er octobre et le 31 décembre 1999, seize (16) nouvelles plaintes disciplinaires du bureau du syndic ont été déposées au bureau du secrétaire du comité de discipline.

Nature des plaintes reçues :

Les chefs relatifs aux seize (16) nouvelles plaintes se répartissent comme suit pour un total de soixante-sept (67) chefs.

Chefs contenus dans les plaintes déposées au bureau du syndic visant essentiellement des courtiers d'assurance.

Manquements disciplinaires	Nombre	%
Entrave au travail et défaut de répondre aux demandes du syndic	22	32,8
Négligence des devoirs professionnels	11	16,4
Défaut d'avoir agi avec probité et en conseiller consciencieux	7	10,4
Défaut d'exécuter le mandat	5	7,5
Défaut de rendre compte du mandat	4	6,0
Fausses déclarations	4	6,0
Appropriation d'argent	3	4,5
Avoir une conduite contraire à la dignité de la profession	3	4,5
Bris de confidentialité	3	4,5
Conflits d'intérêts	2	3,0
Défaut de se soumettre à la loi et aux règlements	2	3,0
Défaut d'avoir pris tous les moyens raisonnables afin que ses employés respectent la *Loi* sur les intermédiaires de marché	1	1,5

Nombre d'auditions effectuées :

Le comité de discipline a procédé à quatorze (14) auditions des dossiers de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ) durant le présent exercice. Ce nombre comprend les auditions ainsi que les représentations sur sanction.

- Huit (8) de ces auditions ont été entendues par Me Guy Marcotte ;
- Une de ces auditions a été entendue par Me Guy Lafrance ;
- Cinq (5) de ces auditions ont été entendues par Me Patrick Richard.

Nombre de journées d'auditions :

Le comité de discipline a siégé huit (8) jours durant le présent exercice.

Nombre de radiations - exclusions :

Le comité a prononcé la radiation temporaire dans un dossier.

Nombre de plaintes rejetées, retirées ou acquittement :

Le comité de discipline a rejeté une plainte du comité de surveillance de l'ACAPQ.

Nombre d'appels logés :

Durant cette période, aucun dossier n'a été inscrit en appel devant la Cour du Québec.

Nombre de dossiers actuellement en cours :

Au 31 décembre 1999, nous avons quarante (40) plaintes disciplinaires en cours de traitement. De ces quarante (40) plaintes :

- Une est fixée sur un rôle ;
- Vingt-six (26) sont en attente d'être fixées sur un rôle ; (ce nombre comprend huit (8) plaintes provenant des années antérieures et les seize (16) nouvelles plaintes déposées).
- Treize (13) sont en appel devant la Cour du Québec.

Réalisations

Un tableau de statistiques sur les délais de traitement d'un dossier par le comité de discipline a été produit, le tout, afin de maintenir une gestion plus adéquate des dossiers disciplinaires. Dorénavant, le résumé des décisions prononcées par le comité de discipline sera publié dans le journal mensuel de la Chambre, la ChAD Presse. Ces décisions sont également publiées dans le bulletin du Bureau des services financiers, comme le prévoit l'article 193 de la Loi sur la distribution des produits et services financiers. De même, cet article de loi indique clairement que la Chambre doit, dans ce bulletin, publier le rôle d'audition du comité de discipline et les résumés des décisions rendues.

En dernier lieu, le secrétaire du comité a assuré un service à la clientèle afin de répondre aux demandes d'informations concernant les dossiers disciplinaires.

Remerciements

Je tiens à souhaiter la bienvenue aux nouveaux membres du comité de discipline et à les remercier très chaleureusement pour l'aide qu'ils m'ont apportée dans l'exercice de mes fonctions en tant que président du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages et celle qu'ils m'apporteront durant la prochaine année financière. Leur compétence, leur travail acharné, leur dévouement et leur grande disponibilité auprès du comité, ont été, sans contredit, des atouts extraordinaires pour le comité de discipline.

En tout dernier lieu, je tiens à remercier notre secrétaire, madame Judith Michel qui quitte son poste de secrétaire du comité de discipline. En mon nom et au nom des membres du comité de discipline, je tiens à la féliciter pour l'excellence de son travail au comité de discipline et lui souhaiter mes meilleurs voeux pour la nouvelle orientation qu'elle entreprendra d'ici peu.

Le président du comité de discipline,

Me Guy Marcotte

Rapport du bureau du syndic

La mission du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, est d'encadrer la pratique professionnelle des membres de la Chambre en maintenant la discipline et en veillant au respect de la loi, des règlements et des codes de déontologie. Ainsi, le syndic reçoit les plaintes contre les membres de la Chambre et les traite. Les enquêtes menées cherchent à établir si les actes professionnels posés par les représentants en assurance de dommages (agents et courtiers) et les experts en sinistre sont dérogatoires aux codes de déontologie applicables. Le syndic agit donc dans un premier temps à titre d'enquêteur et, dans un deuxième temps, de poursuivant devant le comité de discipline.

Le bureau du syndic de la Chambre était opérationnel dès le 1er octobre 1999 et cela grâce au travail accompli par la permanence de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ) qui a vu, tout au long de l'année, à le mettre en œuvre. Ainsi, ce rapport annuel, quoique faisant état de seulement trois mois d'activités, présente toutefois une feuille de route des plus impressionnantes.

Les travaux préparatoires à la refonte des codes de déontologie en vigueur sous l'égide de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, les propositions au gouvernement et l'adoption des deux codes actuellement en vigueur (représentants en assurance de dommages et experts en sinistre) en septembre 1999 sont les résultats les plus probants de l'ampleur du travail effectué avant le début des activités officielles du bureau du syndic. La planification des effectifs, des rencontres avec plusieurs syndics d'ordres professionnels importants et le début des réflexions quant aux procédures internes de traitement des plaintes ont terminé la mise en œuvre du service.

La fusion et l'intégration des dossiers de chacun des comités de surveillance du Conseil des assurances de dommages et de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec ont toutefois occupé, depuis le 1er octobre 1999, une grande partie des opérations. D'ailleurs, l'héritage est considérable, car au premier jour, le bureau du syndic accueillait soixante-quinze (75) dossiers en cours de traitement. Nous vous référons au tableau no 1 afin d'en connaître l'origine et la répartition.

Tableau 1

Dossiers reçus au 1er octobre 1999

	CAD Agents	ACAPQ Experts	Courtiers	Total
Conciliation(s)	0	0	5	5
Vérification(s)	1	0	22	23
Enquête(s)	1	7	39	47
TOTAL	2	7	66	75

Instauré en vertu des articles 327 et suivants de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le syndic a reçu quelques cinquante-cinq (55) nouvelles plaintes entre le 1er octobre et le 31 décembre 1999. (Voir le tableau no 2). Il est important d'indiquer que 67 % des plaintes proviennent des consommateurs. Pour un survol de la provenance de ces plaintes, veuillez vous référer au tableau no 3.

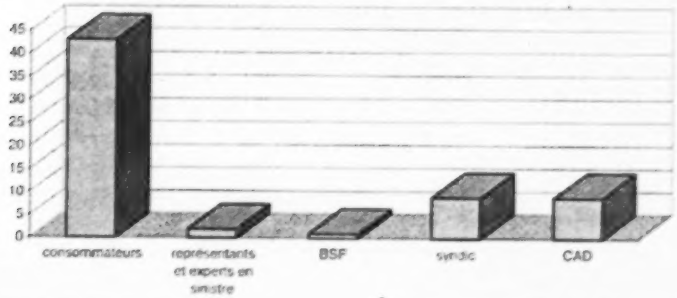
Tableau 2

Nouvelles affaires reçues entre le 1er octobre 1999 et le 31 décembre 1999

	Agents	Courtiers	Experts	Total
Conciliation(s)	0	8	0	8
Vérification(s)	4	26	1	31
Enquête(s)	0	16	0	16
TOTAL	4	50	1	55

Tableau 3

Provenance des plaintes traitées en enquête du 1er octobre 1999 au 31 décembre 1999



Ainsi, un total de 130 dossiers ont occupé le personnel du bureau du syndic dans ses trois (3) premiers mois d'opération. Durant cette période, dix-sept (17) dossiers ont été fermés et seize (16) plaintes formelles ont été portées par le syndic contre autant de courtiers d'assurances et déposées à la secrétaire du comité de discipline de la Chambre.

De plus, la mise en place de la nouvelle législation avec son bagage de règlements ont causé de nombreuses inquiétudes aux membres de la Chambre ; certains ayant choisi de contacter leur syndic pour éclaircissements. Aussi, puisque le premier contact des plaignants s'effectue plus souvent qu'autrement par un appel téléphonique, le syndic a ainsi reçu ou effectué quelques 1200 communications téléphoniques en trois mois.

Enfin, le personnel du bureau du syndic accompagne une équipe de six (6) courtiers d'assurances bénévoles œuvrant à titre de conciliateur. La conciliation est un véhicule de traitement de plainte qui existait depuis cinq (5) ans à l'ACAPQ et que la ChAD a maintenu puisque les résultats en sont impressionnants. Ainsi, un litige faisant état de considérations souvent monétaires, jugé non déontologique par le syndic, peut faire l'objet de ce médium de traitement.

L'année 2000 en sera une de consolidation et d'intégration complète des activités. Le service sera doté d'un système de gestion de l'information et des dossiers adéquats. Avec l'arrivée prévue d'un enquêteur-adjoint au sein de l'équipe actuelle, l'équipe du bureau du syndic sera complète et certains délais de traitement de dossiers devraient s'en trouver améliorés. Le recrutement de conciliateurs, détenteurs d'un certificat d'agent ou d'expert en sinistre, sera aussi une priorité afin de rendre la conciliation accessible à tous les consommateurs de produits et services d'assurance de dommages.

Enfin, la convention d'une entente de transmission des plaintes déontologiques reçues, au centre de renseignements du Bureau des services financiers et acheminées au syndic de la Chambre de l'assurance de dommages et l'inverse, sera adressée en début d'année. Il importe de s'assurer que des standards de confidentialité adéquats soient instaurés et respectés, conformément à l'application des articles 188 et 336 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ce, dans le respect des champs de compétences respectifs du centre de renseignements et du bureau du syndic.

L'année 1999 fut exigeante pour tous et je tiens personnellement à remercier l'équipe qui, même en temps d'incertitude, a réussi à tenir le cap. Il s'agit des conciliateurs suivants : messieurs Gaétan Brosseau, Maurice Choquette, Raynald Langelier, Jean-Claude Levesque, Jean-Côme Tourigny et Clément Tremblay. À la permanence, mesdames Marie Buchanan et Luce Raymond que je félicite pour leur dévouement exceptionnel.

Le syndic,

Carole Chauvin

Rapport du comité de vérification

Après une première année financière à titre de président du comité de vérification, je suis satisfait de voir l'ampleur du travail accompli. Les défis reliés à la mise en opération d'un nouvel organisme étaient nombreux et se sont révélés une expérience très enrichissante pour tous ceux qui y ont contribué.

Dans toutes les orientations et les actions posées par le conseil d'administration, les membres du comité de vérification s'assuraient que les sommes s'y rattachant correspondaient à la mission et aux orientations que la Chambre s'était donnée. De même, un souci de transparence a guidé l'ensemble des décisions que nous avons effectuées tout au long de ce mandat.

Au cours de l'année, le comité de vérification s'est réuni à cinq (5) occasions. Au début de l'année financière, le comité a d'abord procédé à l'élaboration de son premier budget annuel et d'un budget proforma se terminant à l'an 2004. Cet exercice budgétaire a débuté sur la planche à dessin avec l'approche du budget à base zéro. Ce travail colossal nous a permis de transmettre au ministre des Finances, M. Bernard Landry, nos besoins financiers pour mener à bien l'ensemble de nos activités. Cet exercice aura permis au Ministre de statuer sur le montant de la première cotisation de la Chambre.

Dans les états financiers qui suivent mon rapport, vous remarquerez que trois (3) fonds distincts ont été créés pour présenter les résultats financiers de la Chambre :

- Le fonds de fonctionnement, où sont présentés les revenus et dépenses afférents à la prestation de service et à l'administration des activités de la Chambre.
- Le fonds de promotion du caractère distinctif des courtiers d'assurances qui sera entièrement transféré au gestionnaire du programme au cours des prochaines semaines, pour ensuite être dissout.
- Le fonds de réserve des courtiers, créé par une résolution du conseil d'administration du 15 septembre 1999, prévoit que les sommes qui constituaient le fonds de réserve de l'ACAPQ soient dorénavant réservées exclusivement à la formation professionnelle des courtiers et ce, de façon irrévocable.

Concernant les résultats financiers de l'année 1999, le fonds de fonctionnement présente une insuffisance des produits par rapport aux charges de l'ordre de 490 000 $. Ces résultats prévus correspondent aux frais de mise en place de la Chambre entre le 1er janvier et le 30 septembre 1999. Durant cette période, la Chambre n'a perçu aucun revenu. Différents scénarios seront envisagés au cours des prochains mois, pour réussir à éponger l'actif net déficitaire résultant des coûts reliés aux frais de démarrage de la Chambre.

En terminant, je tiens à remercier les membres du comité de vérification et mes collègues du conseil d'administration pour leur support ainsi que les membres de la permanence pour leur excellent travail.

Le président du comité de vérification,

Marcel LeHouillier

Photographie : Stephane Julien

Comité de vérification

M. Marcel LeHouillier, président ;
Mme Manon Murphy, membre ;
M. Yvon Bouchard, membre.

HAREL - DROUIN - GALLANT - DUPUIS

SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF
COMPTABLES AGRÉÉS

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux administrateurs de la
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Nous avons vérifié le bilan de la **CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES** au 31 décembre 1999 et les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Chambre. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Chambre au 31 décembre 1999 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus.

Harel Drouin Gallant Dupuis

Société en nom collectif
Comptables agréés

Montréal, le 27 janvier 2000

215, rue Saint-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) H2Y 1M6
Téléphone : (514) 845-9253 Télécopieur : (514) 845-3859 Courriel : comptables@harel-drouin.qc.ca

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

RÉSULTATS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 1999

	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve des courtiers	Total
PRODUITS				
Formation professionnelle (tableau B)	4 615 $	- $	- $	4 615 $
Cotisations	585 400	-	-	585 400
Discipline (tableau F	38 013	-	-	38 013
Intérêts	4 218	-	6 443	10 661
	632 246	-	6 443	638 689
CHARGES				
Administration et direction générale (tableau A)	226 611	-	-	226 611
Formation professionnelle (tableau B)	29 490	-	-	29 490
Comité de vérification (tableau C)	9 135	-	-	9 135
Communications et relations publiques (tableau D)	107 086	-	-	107 086
Conseil d'administration (tableau E)	309 920	-	-	309 920
Discipline (tableau F	29 262	-	-	29 262
Services administratifs (tableau G)	345 103	-	-	345 103
Service du syndic (tableau H)	67 177	-	-	67 177
	1 123 784	-	-	1 123 784
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	(491 538) $	- $	6 443 $	(485 095) $

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

BILAN
AU 31 DÉCEMBRE 1999

	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve des courtiers	Total
		ACTIF		
ACTIF À COURT TERME				
Encaisse	705 474 $	34 888 $	18 349 $	758 711 $
Placement temporaire, 4,85 %	-	-	697 778	697 778
Débiteurs (Note 4)	2 153 677	-	-	2 153 677
Créances interfonds (Note 5	(3 276)	3 276	-	-
Frais payés d'avance	23 412	-	-	23 412
	2 879 287	38 164	716 127	3 633 578
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 6)	129 571	-	-	129 571
	3 008 858 $	38 164 $	716 127 $	3 763 149 $
		PASSIF		
PASSIF À COURT TERME				
Avances bancaires (Note 7)	1 524 986 $	- $	-	1 524 986 $
Créditeurs (Note 8)	335 088	-	-	335 088
Cotisations reportées	1 748 880	-	-	1 748 880
	3 608 954	-	-	3 608 954
		ACTIFS NETS		
SOLDE À LA FIN (Note 11)	(600 096)	38 164	716 127	154 195
	3 008 858 $	38 164 $	716 127 $	3 763 149 $

AU NOM DU CONSEIL

Administrateur

Administrateur

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 1999

	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve des courtiers	Total
SOLDE AU DÉBUT	(119 234) $	- $	- $	(119 234) $
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(491 538)	-	6 443	(485 095)
Regroupement d'organismes (Note 3)	10 676	89 152	709 684	809 512
Versement au gestionnaire du programme	-	(23 667)	-	(23 667)
Versement aux courtiers	-	(27 321)	-	(27 321)
SOLDE À LA FIN	(600 096) $	38 164 $	716 127 $	154 195 $

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

FLUX DE TRÉSORERIE
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 1999

ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	
Insuffisance des produits par rapport aux charges	(485 095) $
Élément sans incidence sur les liquidités	
Amortissement - immobilisations corporelles	8 158
Radiation d'immobilisations coporelles	11 330
	(465 607)
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement	(906 531)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	(1 372 138)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	
Augmentation des avances bancaires	1 524 986
Versement aux courtiers	(27 321)
Versement au gestionnaire du programme	(23 667)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	1 473 998
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	
Regroupement d'organismes (Note 3)	1 397 600
Acquisition d'immobilisations corporelles	(42 971)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	1 354 629
VARIATION NETTE DES LIQUIDITÉS ET LIQUIDITÉS À LA FIN	1 456 489 $

Les liquidités comprennent l'encaisse et le placement temporaire.

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS
AU 31 DÉCEMBRE 1999

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Chambre de l'assurance de dommages a débuté ses activités le 26 août 1998 et est constituée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission principale d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses cotisants.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Comptabilité par fonds

Les produits et les charges afférents à la prestation de service et à l'administration sont présentés dans le fonds de fonctionnement.

Le fonds de promotion du caractère distinctif des courtiers d'assurances sera transféré entièrement au gestionnaire du programme de promotion du caractère distinctif.

Le fonds de réserve des courtiers en assurance de dommages a été créé par une résolution du conseil d'administration. Il a pour objet de favoriser la formation professionnelle continue et permanente des courtiers en assurance de dommages et ce, de façon irrévocable et exclusive à ceux-ci.

b) Placement

Le placement temporaire est comptabilisé au coût d'acquisition.

c) Immobilisations corporelles et amortissement

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode du solde décroissant, aux taux suivants:

Mobilier, agencement et équipement	20 %
Équipement informatique	30 %

d) Constatation des produits

Les cotisations sont enregistrées à la date de l'inscription des cotisants au Bureau des services financiers. La reconnaissance de ces produits s'effectue selon la période couverte.

e) Imputation des charges

Les charges directement reliées à une activité sont portées à cette activité de même que la portion des frais généraux d'administration qui s'y rapportent, au prorata des charges réelles de chaque activité.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

f) Services reçus à titre bénévole

Le fonctionnement de la Chambre dépend, en partie, des services de bénévoles. Du fait que la Chambre ne se procure normalement pas ces services contre paiement et qu'il est difficile de faire une estimation de leur juste valeur, ces services reçus à titre bénévole ne sont pas constatés dans les états financiers.

3. REGROUPEMENT D'ORGANISMES

La Loi sur la distribution de produits et services financiers a remplacé en totalité la Loi sur les intermédiaires de marché le 1er octobre 1999. Cette nouvelle loi prévoit le transfert des biens, droits et obligations de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec à la Chambre de l'assurance de dommages et la dissolution de l'Association. Au 1er octobre 1999, tous les biens, droits et obligations de l'Association ont été ajoutés au bilan de la Chambre.

L'actif net transféré au montant de 809 512 $, incluant des liquidités de 1 397 600 $, se répartit comme suit:

	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve des courtiers	Total
Actif à court terme	760 650 $	89 152 $	709 684 $	1 559 486 $
Immobilisations corporelles	106 088	-	-	106 088
	866 738	89 152	709 684	1 665 574
Passif à court terme	856 062	-	-	856 062
Actif net	10 676 $	89 152 $	709 684 $	809 512 $

4. DÉBITEURS

	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve des courtiers	Total
Comptes à recevoir - discipline	44 057 $	- $	- $	44 057 $
Provision pour mauvaises créances	(6 769)	-	-	(6 769)
	37 288	-	-	37 288
Cotisations à recevoir - Bureau des services financiers	2 101 528	-	-	2 101 528
Intérêts courus	1 379	-	-	1 379
Autres	13 482	-	-	13 482
	2 153 677 $	- $	- $	2 153 677 $

5. CRÉANCES INTERFONDS

Les avances et dettes interfonds ne portent pas intérêt et ne comportent pas de modalités de remboursement ou d'encaissement prédéfinies.

6. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE
Mobilier, agencement et équipement	95 888 $	62 657 $	33 231 $
Équipement informatique	242 643	146 303	96 340
	338 531 $	208 960 $	129 571 $

7. AVANCES BANCAIRES

Les avances bancaires, d'un montant maximum de 2 000 000 $ jusqu'au 31 octobre 2000 et 1 000 000 $ jusqu'au 31 octobre 2004, portent intérêt au taux de 0,3 % en sus du taux des acceptations bancaires d'une durée d'un mois.

8. CRÉDITEURS

	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve des courtiers	Total
Taxes de vente	234 635 $	- $	- $	234 635 $
Comptes fournisseurs	25 699	-	-	25 699
Dû sur immobilisations corporelles, sans intérêts	22 621	-	-	22 621
Salaires courus	31 107	-	-	31 107
Frais courus	21 026	-	-	21 026
	335 088 $	- $	- $	335 088 $

9 ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

a) Au 31 décembre 1999, le solde des engagements contractuels en vertu de baux, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation prévue au bail, s'établit à 590 776 $. Les loyers minimums des cinq prochains exercices sont les suivants:

2000	2001	2002	2003	2004
111 266 $	107 462 $	124 016 $	124 016 $	124 016 $

La Chambre a contracté une hypothèque mobilière en faveur du bailleur sans dépossession pour un montant de 62 646 $ sur l'universalité des immobilisations corporelles.

b) La Chambre a assumé une politique d'indemnité de départ applicable aux employés pour les services rendus par ces derniers. De l'avis de la direction, il est présentement impossible d'évaluer la valeur de ces indemnités que la Chambre serait appelée à verser. Conséquemment, aucune provision n'est incluse aux états financiers.

10. ÉVENTUALITÉ

Une poursuite a été intentée contre l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec pour une somme de 225 000 $ en dommages et intérêts à la suite de la suspension d'un membre de l'Association. De l'avis de la direction de la Chambre, cette réclamation a peu de chance de succès et conséquemment, aucune provision n'a été inscrite aux livres de la Chambre.

11. ACTIFS NETS

	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve des courtiers	Total
Investis en immobilisations corporelles	129 571 $	- $	- $	129 571 $
Affectations d'origine interne	11 170	-	716 127	727 297
Affectations d'origine externe	-	38 164	-	38 164
Non grevés d'affectations	(740 837)	-	-	(740 837)
	(600 096) $	38 164 $	716 127 $	154 195 $

12. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Les revenus de cotisations de la Chambre sont perçus par le Bureau des services financiers. Deux administrateurs de la Chambre sont également membres du Conseil d'administration du Bureau des services financiers.

13. INSTRUMENTS FINANCIERS

La Chambre de l'assurance de dommages a des comptes auprès d'une banque. Les comptes de caisse ouverts dans les banques sont garantis par la Société d'assurance-dépôts du Canada jusqu'à concurrence de 60 000 $. Au 31 décembre 1999, les soldes des comptes de caisse dépassaient, selon les registres des banques, de 1 396 489 $ la limite maximale assurée.

14. PASSAGE À L'AN 2000

Les répercussions du problème du passage à l'an 2000 pourront se faire sentir le 1er janvier de l'an 2000, ou encore après cette date, et, si l'on n'y remédie pas, les conséquences sur l'exploitation et l'information financière peuvent aller d'erreurs mineures à une défaillance importante des systèmes qui pourrait nuire à la capacité de l'entité d'exercer normalement ses activités. Au 31 décembre 1999, il n'est pas possible d'être certain que tous les aspects du problème du passage à l'an 2000 qui ont une incidence sur l'entité, y compris ceux qui ont trait aux efforts déployés par les clients, les fournisseurs ou d'autres tiers, seront entièrement résolus.

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 1999

TABLEAU A - ADMINISTRATION ET DIRECTION GÉNÉRALE

Charges	
Frais légaux	81 346 $
Salaires	75 300
Frais de consultation	39 838
Frais de représentation et de déplacement	4 627
Contribution et cotisation	450
Quote-part des frais généraux d'administration (20,5 %)	25 050
	226 611 $

TABLEAU B - FORMATION PROFESSIONNELLE

Charges	
Salaires	20 100 $
Formation continue	5 108
Autres frais	434
Frais de représentation et de déplacement	425
Frais de réunions	163
Quote-part des frais généraux d'administration (2,7 %)	3 260
	29 490
Produits	
Formation continue	4 615
	24 875 $

TABLEAU C - COMITÉ DE VÉRIFICATION

Charges	
Salaires	5 670 $
Allocations de présence	1 600
Frais de réunions	855
Quote-part des frais d'administration (1,0 %)	1 010
	9 135 $

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 1999

TABLEAU D - COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES

Charges	
Programme d'information sur la Loi 188	33 370 $
Salaires	25 200
Projets de communication	15 482
Frais des communiqués - "Chad Presse"	13 202
Avis de nomination, abonnements et journaux	5 709
Frais de représentation et de déplacement	2 299
Quote-part des frais généraux d'administration (9,7 %)	11 824
	107 086 $

TABLEAU E - CONSEIL D'ADMINISTRATION

Charges	
Salaires	176 700 $
Allocations de présence	38 440
Frais de rencontres et de déplacement	31 818
Frais de réunions	28 702
Quote-part des frais généraux d'administration (28,0 %)	34 260
	309 920 $

TABLEAU F - DISCIPLINE

Charges	
Frais légaux	11 153 $
Amendes non recouvrées	6 769
Frais de significations et de parutions	2 063
Salaires	3 900
Frais de réunions	1 816
Frais de sténographie	343
Quote-part des frais généraux d'administration (2,6 %)	3 218
	29 262
Produits	
Amendes et remboursement de frais	38 013
	8 751 $

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 1999

TABLEAU G - SERVICES ADMINISTRATIFS

Charges	
Frais généraux d'administration versés à l'ACAPQ	189 319 $
Salaires	63 941
Intérêts et frais bancaires	29 985
Radiation d'immobilisations corporelles	11 330
Amortissement - immobilisations corporelles	8 158
Frais de traduction	3 493
Autres frais	2 118
Formation du personnel	764
Quote-part des frais généraux d'administration (29,5 %)	35 995
	345 103 $

TABLEAU H - SERVICE DU SYNDIC

Charges	
Salaires	38 700 $
Frais légaux	18 385
Frais d'enquête	1 871
Contributions et cotisations	483
Frais de représentation et de déplacement	312
Quote-part des frais généraux d'administration (6,0 %)	7 426
	67 177 $

TABLEAU I - FRAIS GÉNÉRAUX D'ADMINISTRATION RÉPARTIS SELON UN POURCENTAGE ÉTABLI (Note 2d)

Charges	
Imprimerie et papeterie	27 455 $
Loyer	26 562
Frais informatiques	22 215
Taxes et assurances	11 340
Téléphone	8 756
Fournitures	7 455
Frais de vérification	7 000
Entretien et location d'équipement	5 944
Frais de poste	4 042
Rapport annuel	1 271
	122 042 $

Notre identité graphique

Nous nous sommes dotés au cours de l'année, d'une identité graphique voulant à la fois symboliser la mission que s'est donnée la Chambre, le domaine de l'assurance de dommages et le dynamisme des membres qui la composent.

Notre mission:

La protection du consommateur:

Surveillance des professionnels (oeil)

Encadrement préventif des professionnels (balises)

Formation des professionnels (temple)

Assurance de dommages:

Automobile

Habitation

Les trois professions membres de la ChAD:

Courtiers, agents et experts en sinistre

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES
500, Sherbrooke Ouest, 7e étage
Montréal (Québec) H3A 3C6
Tél. : 514.842.2591 / 1.800.361.7288
Téléc. : 514.842.3138
www.chad.qc.ca / info@chad.qc.ca